

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTARCK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	1
1.1.3 Logo Perusahaan	2
1.1.4 Visi dan Misi	2
1.1.5 Sejarah Bank BSI Syariah KCP 2 Buah Batu	3
1.1.6 Struktur Organisasi.....	3
1.1.7 Produk dan Layanan.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Masalah	13
1.6 Batasan Masalah	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran	15
2.1.2 Pemasaran Jasa	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18

2.3	Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Pendekatan Penelitian	23
3.1.1	Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif	23
3.2	Jenis Penelitian.....	23
3.3	Operasional Variabel	24
3.4	Skala Pengukuran	25
3.4	Tahapan Penelitian.....	26
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	26
3.5.1	Populasi	26
3.5.2	Sampel.....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data	27
3.6.1	Instrumen Dan Metode Pengumpulan Data	27
3.7	Uji Keabsahan Data Yang Diperoleh.....	28
3.7.1	Uji Validitas.....	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	30
3.8	Teknik Analisis	31
3.8.1	Analisis Deskriptif	31
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	32
3.8.3	Importance Performance Analysis (IPA)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Pengumpulan Data.....	37
4.2	Karakteristik Responden	37
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
4.3	Hasil Penelitian.....	41
4.3.1	Pembahasan Hasil Validitas dan Reliabilitas	41
4.4	Analisis Deskriptif.....	44
4.4.1	Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Harapan (Importance)	44
4.4.2	Hasil Analisis Deskriptif pada Nilai Kenyataan (<i>Performance</i>)	51

4.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	61
4.6	Importance Performance Analysis (IPA)	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan.....	70
	Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN		75